

## ANALISIS PENGARUH *EMOTIONAL QUOTIENT (EQ)* DAN STRES KERJA TERHADAP PERFORMA KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK MESTIKA DHARMA MEDAN

Bambang  
Prihatin Lumbanraja

**Abstract :** *Human Resources are a generator of available resources in the activities and routine of an organization or company that the good and the bad performance of an organization are determined by the performance of human resources. Professional employee is a reliable employee with balanced quality between academic and emotional capability. Academic intelligence is frequently given a higher position than emotional intelligence is an individual evaluation. Emotional intelligence is the factor determining the effectiveness of someone is working that with high emotional intelligence, the human resources can be easily directed and guided to work in accordance with the goals of organization. The prupose of this quantitative descriptive explanatory study was to look at the influence of Emotional Quotient (EQ) and Work Stress on the performance of the employees of PT. Bank Mestika Dharma Medan using the theory of human resources management related to Emotional Quotient (EQ), work stress and work performance. The population of this study was 585 employees and 238 of them were selected to be the samples for this study. The data obtained were analyzed through multiple linear regression tests using F test to simultaneously test the hypothesis and using t test to do a partial test. The result of the hypothesis test showed that simultaneously the variable of Emotional Quotient and work stress had a significant influence on the improvemnet of the performance of the employees of PT. Bank Mestika Dharma Medan.*

**Key Words :** *Emotional Quotient (EQ), Work Stress, Work Performance*

### PENDAHULUAN

Banyak faktor yang dapat menimbulkan stres bagi karyawannya dalam bekerja di lingkungan kerja perusahaan. Tekanan untuk menghindari kesalahan atau menyelesaikan tugas dalam kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang banyak, pimpinan yang tidak peka serta rekan kerja yang tidak menyenangkan merupakan contoh hal yang dapat menimbulkan stres kerja.

Kecerdasan emosional mencakup pengendalian diri, semangat, dan ketekunan, serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan

---

*Bambang, adalah Mahasiswa Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara  
Prihatin Lumbanraja, adalah Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara*

menghadapi frustrasi, kesanggupan untuk mengendalikan dorongan hati dan emosi, tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, untuk membaca perasaan terdalam orang lain (empati) dan berdoa, untuk memelihara hubungan yang baik dengan sesama, kemampuan untuk menyelesaikan konflik, serta untuk memimpin. Karyawan yang professional merupakan karyawan yang handal yaitu memiliki kualitas yang seimbang antara kemampuan akademis dan kemampuan emosional.

PT. Bank Mestika Dharma merupakan bank umum devisa swasta yang berkantor pusat di Kota Medan. Bank yang telah berdiri sejak tahun 1955 saat ini mempunyai 20 kantor cabang pembantu untuk wilayah Kota Medan, dan 60 cabang utama dan cabang pembantu yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Kegiatan operasional dari PT. Bank Mestika Dharma adalah mengumpulkan dana simpanan baik dalam bentuk tabungan, deposito dan Giro, Melakukan penransferan uang dan kliring, menjual valuta asing, mengeluarkan dan menerbitkan L/C dan menyalurkan kredit kepada masyarakat. Permasalahan internal di PT. Bank Mestika Dharma adalah stres kerja yang tinggi akibat dari penetapan target kredit yang tinggi yang tanpa didukung dengan produk jasa perusahaan yang kompetitif dengan kompetitor sehingga menyebabkan ketidakcapaian target bagi para marketing kredit. Produk kredit yang ada pada Bank Mestika pada saat ini masih termasuk produk kredit yang konvensional jika dibandingkan dengan produk kredit bank kompetitor. Produk dari Bank Mestika hanya terbatas pada kredit konsumsi, kredit investasi dan kredit modal kerja yang tanpa disertai dengan diversifikasi produk. Pada bank kompetitor, kesemua produk kredit konvensional tersebut sudah dilakukan diversifikasi produk yang juga disertai dengan tawaran bunga yang lebih rendah. Hal ini membuat para nasabah terkadang lebih menyukai menggunakan produk kredit dari bank kompetitor. Akibat dari ketidakcapaian dari target kredit, para karyawan di bagian kredit sering kali mendapatkan tekanan dari atasan dalam bekerja. Ketidakcapaian target membuat para marketing kredit dan pimpinan cabang mendapatkan sanksi dari pihak perusahaan seperti mutasi, demosi, bonus tahunan yang dibagikan berkurang, dan kenaikan gaji yang kecil. Lingkungan kerja yang tidak nyaman ini membuat karyawan menjadi tidak semangat, tegang, agresif, dan stres dalam bekerja. Hal ini membuat banyak para karyawan yang mengajukan pengunduran diri.

Stres kerja yang tinggi dan tingkat kecerdasan emosional yang rendah dari sebagian karyawan mengakibatkan menurunnya performa kerja karyawan pada PT. Bank Mestika Dharma Medan. Penurunan performa kerja tersebut ditandai dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah menjadi tidak optimal. Selain itu, penurunan performa kerja juga membuat tingkat *turn over* karyawan di Bank Mestika menjadi tinggi. *EQ* diperlukan dalam segala jenis pekerjaan. Selain itu, *EQ* dapat meredam atau bahkan mencegah terjadinya stres dalam pekerjaan sehingga performa kerja karyawan dapat dipertahankan dengan baik.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah *Emotional Quotient (EQ)* dan Stress Kerja berpengaruh signifikan terhadap performa kerja karyawan di PT. Bank Mestika Dharma Medan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar *Emotional Quotient (EQ)* dan Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap Performa Kerja karyawan pada PT. Bank Mestika Dharma Medan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Emotional Quotient (EQ)*

Goleman (2006:148) berpendapat bahwa *EQ* adalah kemampuan untuk mengendalikan hal-hal negatif seperti kemarahan dan keragu-raguan atau rasa kurang percaya diri dan juga kemampuan untuk memusatkan perhatian pada hal-hal positif seperti rasa percaya diri dan keharmonisan dengan orang-orang disekeliling. terdapat lima dimensi atau komponen kecerdasan emosional (*EQ*) yang keseluruhannya diturunkan menjadi dua puluh lima kompetensi. Kelima dimensi atau komponen tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Pengenalan diri (*Self awareness*), artinya mengetahui keadaan dalam diri, hal yang lebih disukai, dan intuisi. Kompetensi dalam dimensi pertama adalah mengenali emosi sendiri, mengetahui kekuatan dan keterbatasan diri, dan keyakinan akan kemampuan sendiri.
- 2) Pengendalian diri (*self regulation*), artinya mengelola keadaan dalam diri dan sumber daya diri sendiri. Kompetensi dimensi kedua ini adalah menahan emosi dan dorongan negatif, menjaga norma kejujuran dan integritas, bertanggung jawab atas kinerja pribadi, luwes terhadap perubahan, dan terbuka terhadap ide-ide serta informasi baru.
- 3) Motivasi (*motivation*), artinya dorongan yang membimbing atau membantu peraih sasaran atau tujuan. Kompetensi dimensi ketiga adalah dorongan untuk menjadi lebih baik, menyesuaikan dengan sasaran kelompok atau organisasi, kesiapan untuk memanfaatkan kesempatan, dan kegigihan dalam memperjuangkan kegagalan dan hambatan.
- 4) Empati (*empathy*), yaitu kesadaran akan perasaan, kepentingan, dan keprihatinan orang. Dimensi keempat terdiri dari kompetensi *understanding others*, *developing others*, *customer service*, menciptakan kesempatan-kesempatan melalui pergaulan dengan berbagai macam orang, membaca hubungan antara keadaan emosi dan kekuatan hubungan suatu kelompok.
- 5) Keterampilan sosial (*social skills*), artinya kemahiran dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki oleh orang lain. Diantaranya adalah kemampuan persuasi, mendengar dengan terbuka dan memberi pesan yang jelas, kemampuan menyelesaikan pendapat, semangat *leadership*, kolaborasi dan kooperasi, serta *team building*.

### Stres Kerja

Stres kerja pada dasarnya sering dikaitkan dengan pengertian stres yang terjadi dilingkungan pekerjaan, yaitu dalam proses interaksi antara seorang karyawan dengan elemen-elemen pekerjaannya. Robbins (2008:793), Stress adalah suatu kondisi dinamik yang di dalamnya individu menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang terkait dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti tetapi penting. Karyawan yang mengalami stres kerja pada umumnya kinerjanya akan menurun karena karyawan tersebut

mengalami ketegangan pikiran dan kadang-kadang berperilaku aneh, pemarah, dan suka menyendiri, sehingga dengan demikian stres yang dialami oleh karyawan harus diatasi sedini mungkin oleh perusahaan dengan pendekatan kejiwaan dan konseling. Hasibuan (2003:43), Stres kerja adalah kondisi ketergantungan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Orang-orang yang mengalami *stress* menjadi *nervous* dan merasakan kekuatiran kronis.

### **Faktor-Faktor Penyebab Stres Kerja**

Sumber stres atau biasa dikenal dengan faktor-faktor stres kerja merupakan kondisi yang menyebabkan stres dan stres dapat disebabkan oleh satu faktor saja. Namun pada karyawan, stres dapat disebabkan oleh berbagai macam *stressor*. Menurut Robbins (2008:794), terdapat tiga kategori sumber-sumber stress potensial yaitu:

- 1) Faktor-faktor lingkungan. Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi perancangan struktur organisasi, ketidakpastian itu juga mempengaruhi tingkat stress di kalangan para karyawan dalam organisasi tersebut. Perubahan siklus bisnis menciptakan ketidakpastian ekonomi. Bila perekonomian itu mengerut, misalnya orang menjadi semakin mencemaskan keamanan mereka. Ketidakpastian politik cenderung menciptakan stress bagi sebagian besar orang. Selain itu, ketidakpastian teknologi juga menjadi salah satu penyebab stress kerja. Karena inovasi-inovasi baru dapat membuat ketrampilan dan pengalaman karyawan menjadi ketinggalan dalam periode waktu yang sangat singkat. Komputer, robot, otomasi dan ragam-ragam lain inovasi teknologi merupakan ancaman bagi banyak orang dan menyebabkan mereka stress.
- 2) Faktor-faktor organisasi. Banyak faktor dalam organisasi yang dapat menimbulkan stress. Tekanan untuk menghindari kekeliruan atau menyelesaikan tugas dalam kurun waktu yang terbatas, beban kerja yang berlebihan, bos yang menuntut dan tidak peka, serta rekan sekerja yang tidak menyenangkan merupakan beberapa contoh. Kesemua hal tersebut dapat dikategorikan berdasarkan tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan hubungan antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan organisasi, dan tingkat hidup organisasi.
- 3) Faktor-faktor individual/pribadi merupakan faktor-faktor dalam kehidupan pribadi karyawan, terutama faktor keluarga, masalah ekonomi pribadi dan karakteristik kepribadian yang inheren.

### **Reaksi Karyawan Dalam Menghadapi Stres**

Robbins dan Judge (2008:357) membagi reaksi karyawan dalam menghadapi stres ke dalam lima variabel atau yang biasa disebut dengan persepsi individu, yaitu :

- 1) Persepsi. Yaitu suatu proses yang ditempuh individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera mereka agar memberikan makna bagi lingkungan mereka. Yang mana karyawan bereaksi untuk menanggapi persepsi mereka terhadap realitas bukannya realitas itu sendiri. Oleh karena itu persepsi akan memperlunak hubungan antara suatu kondisi stress potensial dan reaksi seorang karyawan terhadap kondisi itu.

- 2) Pengalaman kerja. Pengalaman kerja juga dapat menjadi aspek pengurangan stress yang sangat baik. Pengalaman pada pekerjaan cenderung berkaitan secara negatif dengan stres kerja. Karyawan yang lebih lama bekerja dalam organisasi adalah mereka dengan ciri-ciri yang lebih tahan stress atau yang lebih tahan terhadap karakteristik stres dari organisasi mereka.
- 3) Dukungan sosial. Yaitu hubungan kolegal dengan rekan sekerja atau penyelia dapat mengurangi dampak stres. Dimana dukungan sosial sebagai pereda, yang mengurangi efek negatif dari pekerjaan-pekerjaan yang tingkat stresnya tinggi. Selain dukungan sosial dapat ditemukan diluar pekerjaan seperti keluarga, teman dan komunitas yang dapat memberikan dukungan terlebih lagi bagi mereka yang memiliki kebutuhan sosial yang tinggi yang tidak terdapat ditempat kerja dan hal ini dapat membuat stressor pekerjaan lebih dapat ditolerir.
- 4) Keyakinan akan tempat kedudukan kendali. Sumber kendali atau "*locus of control*" merupakan sampai sejauhmana orang yakin bahwa mereka menguasai nasib mereka sendiri. Mereka dengan tempat kedudukan kendali internal yakin bahwa mereka mengendalikan tujuan akhir mereka sendiri. Sedangkan mereka yang tempat kedudukan kendali eksternal yakin bahwa kehidupan mereka dikendalikan oleh kekuatan luar. Hal ini menunjukkan bahwa kaum internal mempersepsikan pekerjaan mereka sebagai kurang mengandung stres dan mereka dapat aktif serta berpengaruh besar pada hasil pekerjaan mereka walaupun mereka menghadapi situasi penuh stres dalam pekerjaan mereka. Sedangkan kaum eksternal lebih besar kemungkinan untuk terkena stres.
- 5) Keyakinan diri. Yaitu keyakinan terhadap kemampuan diri sendiri untuk mampu menurunkan stres.

### Strategi Dalam Manajemen Stres

Suprihanto dkk (2003:97) mengatakan bahwa dari sudut pandang organisasi, manajemen mungkin tidak khawatir jika karyawannya mengalami stres yang ringan. Alasannya karena pada tingkat stres tertentu akan memberikan akibat positif, karena hal ini akan mendesak karyawan untuk melakukan tugas lebih baik. Pada tingkat stres tinggi atau stres ringan yang berkepanjangan akan membuat menurunnya produktivitas kerja atau kinerja karyawan. Stres ringan mungkin akan memberikan keuntungan bagi organisasi, tetapi dari sudut pandang individu hal tersebut bukan merupakan hal yang diinginkan. Manajemen mungkin akan berpikir untuk memberikan tugas yang menyertakan stres ringan untuk memberikan dorongan bagi karyawan, namun sebaliknya itu akan dirasakan sebagai tekanan oleh karyawan. Oleh karena itu diperlukan pendekatan yang tepat dalam mengelola stres, ada dua pendekatan yaitu pendekatan individual dan pendekatan organisasional.

#### 1) Pendekatan Individual

Karyawan dapat berusaha sendiri untuk mengurangi level stresnya. Strategi yang bersifat individual yang cukup efektif dapat mengurangi stres yaitu: pengelolaan waktu, latihan fisik, latihan relaksasi, dan dukungan sosial. Dengan pengelolaan waktu yang baik maka seorang karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan baik, tanpa adanya tuntutan kerja yang tergesa-gesa. Dengan latihan fisik dapat meningkatkan kondisi tubuh agar lebih prima

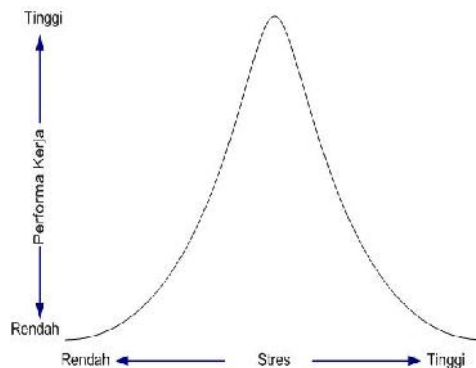
sehingga mampu menghadapi tuntutan tugas yang berat. Selain itu untuk mengurangi stress yang dihadapi pekerja perlu dilakukan kegiatan-kegiatan santai. Dan sebagai strategi terakhir untuk mengurangi stres adalah berkumpul dengan sahabat, kolega, keluarga yang akan dapat memberikan dukungan dan saran-saran bagi dirinya.

## 2) Pendekatan Operasional

Beberapa penyebab stres adalah tuntutan dari tugas dan peran serta struktur organisasi yang semuanya dikendalikan oleh manajemen, sehingga faktor-faktor itu dapat diubah. Strategi yang dapat digunakan oleh manajemen untuk mengurangi stres karyawan adalah melalui seleksi, penempatan, penetapan tujuan dan redesign pekerjaan, pengambilan keputusan partisipatif serta komunikasi organisasional, dan program kesejahteraan. Melalui strategi tersebut akan menyebabkan karyawan memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan mereka bekerja untuk tujuan yang mereka inginkan serta adanya hubungan interpersonal yang sehat serta perawatan kondisi fisik dan mental.

## Konsekuensi Stres

Robbins (2008:801), menyatakan Logika yang mendasari U terbalik itu adalah bahwa stres pada tingkat rendah dapat merangsang tubuh dan meningkatkan kemampuan bereaksi. Pada saat itulah individu biasanya akan mampu melakukan tugasnya dengan lebih baik, lebih intensif, atau lebih cepat. Tetapi terlalu banyak stres menempatkan tuntutan yang tidak dapat dicapai atau kendala ke seseorang, yang mengakibatkan kinerja menurun. Pola U terbalik ini juga menggambarkan reaksi terhadap stress dari waktu ke waktu dan terhadap perubahan intensitas stres. Artinya stres tingkat sedang sekalipun dapat memberikan pengaruh negatif pada kinerja jangka panjang karena intensitas stres yang berkelanjutan itu meruntuhkan individu itu dan melemahkan sumber daya energinya.



Gambar 1. Hubungan U Terbalik Antara Stres Kerja dengan Kinerja Pekerjaan

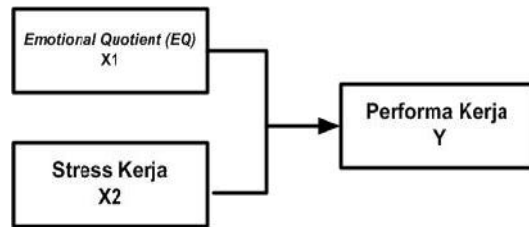
## Performa Kerja

Performa berasal dari kata “*Performance*” yang dapat diartikan sebagai kinerja, prestasi kerja, pencapaian kerja, atau hasil kerja, atau unjuk kerja, atau penampilan kerja untuk mengukur efektivitas kerja. Peneliti disini melihat performa dari sudut pandang kinerja yang dilakukan karyawan dalam

menghasilkan suatu produk dalam jangka waktu tertentu. Mangkunegara (2005:69) menyatakan bahwa “Kinerja Sumber Daya Manusia merupakan istilah dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

### Kerangka Konseptual

Dari berbagai pengertian yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti membuat suatu hubungan dari variabel-variabel diatas yang dituangkan ke dalam suatu bagan sebagai berikut :



Gambar 2. Kerangka Konseptual

### Hipotesis

Berdasarkan Kerangka Konseptual di atas, maka dapat dihipotesiskan sebagai berikut:

- 1) *EQ (Emotional Quotient)* dan stres kerja secara serempak berpengaruh signifikan terhadap performa kerja karyawan di PT. Bank Mestika Dharma Medan.
- 2) *EQ (Emotional Quotient)* berpengaruh positif terhadap performa kerja karyawan di PT. Bank Mestika Dharma Medan.
- 3) Stres Kerja berpengaruh positif terhadap performa kerja karyawan di PT. Bank Mestika Dharma Medan.

### METODE

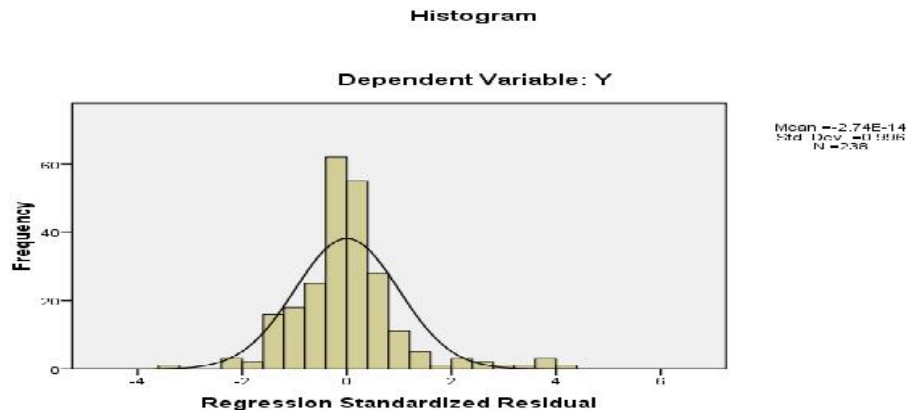
Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT. Bank Mestika Dharma Medan yang berjumlah 585 orang karyawan. Sedangkan untuk penentuan sampel menggunakan rumus Slovin, sehingga jumlah sampel yang ada dalam penelitian ini sebanyak 238 orang karyawan.

Metode pengumpulan data dalam penelitian adalah Observasi, Kuesioner, dan Studi Kepustakaan dan dokumentasi

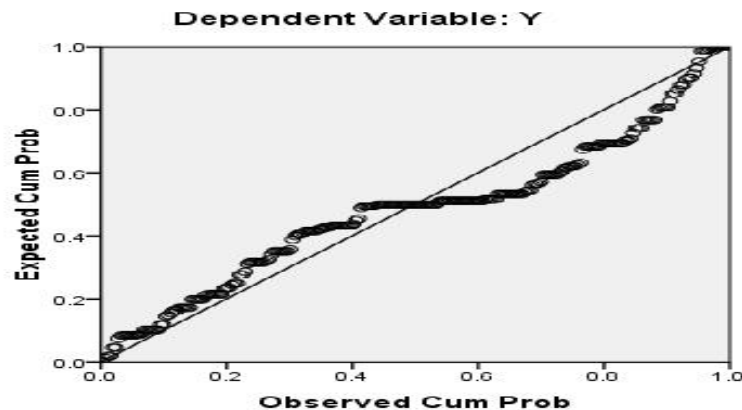
**PEMBAHASAN****Hasil Penelitian****a. Uji Asumsi Klasik**

Sebelum melakukan pengujian hipotesis dari penelitian ini, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik untuk memastikan bahwa alat uji regresi berganda dapat dipergunakan atau tidak. Pengujian Asumsi Klasik meliputi 3 hal yaitu:

- 1) Uji normalitas data, bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel terikat, dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak yang dapat dilihat dengan menggunakan normal histogram dan p\_plot.



Gambar 3. Grafik Histogram

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

Gambar 4. Grafik Hasil Uji Normalitas

- 2) Multikolienieritas, merupakan fenomena adanya korelasi yang sempurna antara satu variabel bebas dengan variabel bebas lain. Hasil pengujian multikolienieritas pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1. sebagai berikut:

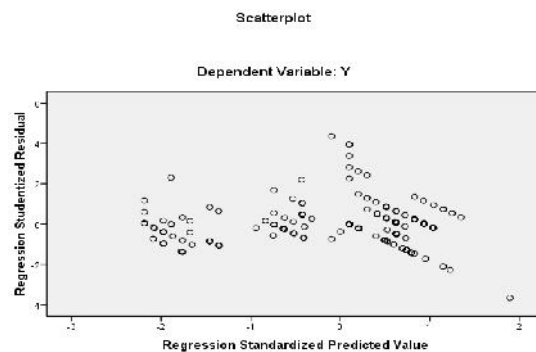


**Tabel 1**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

No	Model Constant	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	<i>Emotional Quotient</i> (X1)	0.331	3.018
2	Stres Kerja (X2)	0.331	3.018
Dependent Variabel : Performa Kerja Karyawan (Y)			

Berdasarkan hasil pengelolaan pada Tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk masing-masing variabel adalah lebih kecil dari 10 dan *tolerance value* tidak kurang dari 0.1. Hal ini membuktikan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini tidak terdapat gejala Multikolinieritas.

- 3) Uji Heteroskedastisitas, dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi kesamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan metode grafik dapat dilihat pada Gambar 5 berikut:



Gambar 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

### Hasil Regresi Berganda Hipotesis

Persamaan Regresi Linier Berganda dalam penelitian ini adalah  

$$Y = 0.412 + 0.625 X_1 + 0.272 X_2$$

Dimana:

Pada model regresi ini, nilai konstanta yang tercantum adalah sebesar 0.412 dapat diartikan jika variabel bebas diasumsikan sama dengan nol, secara rata-rata variabel di luar tetap akan meningkat performa kerja karyawan sebesar 0.412.

Nilai besaran koefisien regresi  $\beta_1$  sebesar 0.625 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa bahwa *Emotional Quotient* (EQ) berpengaruh positif terhadap

performa kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa ketika kecerdasan emosional mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka performa kerja karyawan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0.625.

Nilai besaran koefisien regresi  $\beta_2$  sebesar 0.272 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap performa kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa ketika stres kerja mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka performa kerja karyawan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0.272.

#### Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dipergunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas yang terdiri dari *Emotional Quotient* (*EQ*) dan Stres Kerja terhadap Performa Kerja Karyawan di PT. Bank Mestika Dharma Medan. Hasil uji determinasi dapat dilihat pada Tabel 2 berikut:

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Determinasi**

Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0.894 <sup>a</sup>	0.799	0.798	0.19721
a. <i>Predictor</i> : (constant), <i>Emotional Quotient</i> , Stres Kerja				
b. <i>Dependent Variabel</i> : Performa Kerja Karyawan				

Nilai *R Square* pada penelitian ini adalah sebesar 79,9%. Hal ini menunjukkan bahwa 79.9% variabel performa kerja karyawan di PT. Bank Mestika Dharma Medan dipengaruhi oleh *Emotional Quotient* dan stress kerja, sedangkan sisanya 20.1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh model penelitian ini.

#### Uji Hipotesis Secara Serempak (Uji F)

Pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dianalisis dengan menggunakan uji F, yaitu dengan memperhatikan signifikansi nilai F pada output perhitungan dengan tingkat alpha 5%. Jika nilai signifikansi uji F lebih kecil dari 5%, maka terdapat pengaruh antara semua variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

**Tabel 3**  
**Hasil Uji F Serempak**

Model	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
Regression	36.441	2	18.221	468.477	0.000 <sup>a</sup>
Residual	9.140	235	0.039		
a. <i>Predictor</i> : (constant), <i>Emotional Quotient</i> , Stres Kerja					
b. <i>Dependent Variabel</i> : Performa Kerja Karyawan					

Dari Tabel 3. diperoleh nilai F sebesar 468.477 dengan tingkat signifikansi (angka probabilitas) sebesar 0.000. Karena angka probabilitas  $0.000 < 0.05$ , hal ini berarti bahwa variabel *Emotional Quotient* dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap performa kerja karyawan di PT. Bank Mestika Dharma Medan. Hal ini berarti jika *Emotional Quotient* dan Stres Kerja mengalami kenaikan secara bersama-sama, maka akan berdampak pada kenaikan Performa Kerja.

### Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Hasil pengujian secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

**Tabel 4**  
**Hasil Uji t Secara Parsial**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.412	.117		3.535	.000
X1	.625	.050	.634	12.494	.000
X2	.272	.046	.298	5.868	.000
a. Dependent Variable: Y					

Dari Tabel 4.. diperoleh hasil sebagai berikut:

1) Uji Hipotesis Parsial Variabel *Emotional Quotient*

Berdasarkan hasil yang diperoleh, maka menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  untuk variabel *Emotional Quotient*. Dengan demikian secara parsial *Emotional Quotient* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Performa Kerja karyawan di PT. Bank Mestika Dharma Medan. Hal ini berarti dengan memiliki *Emotional Quotient* yang baik, maka akan memperbaiki performa kerja karyawan.

2) Uji Hipotesis Parsial Variabel Stres Kerja

Berdasarkan hasil yang diperoleh, maka menolak  $H_0$  dan menerima  $H_1$  untuk variabel Stres Kerja. Dengan demikian secara parsial Stres Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Performa Kerja karyawan di PT. Bank Mestika Dharma Medan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi Stres Kerja, maka akan meningkatkan performa kerja karyawan di PT. Bank Mestika Dharma Medan.

### Pembahasan

#### a. Pengaruh *Emotional Quotient* (EQ) terhadap Performa Kerja Karyawan pada PT. Bank Mestika Dharma Medan

Penelitian ini dilakukan hanya untuk menunjukan apakah *Emotional Quotient* memiliki pengaruh terhadap Performa Kerja. Dalam hasil pengujian Hipotesis Parsial, dapat diketahui jika variabel *Emotional Quotient* (EQ) memiliki

pengaruh positif yang dominan terhadap Performa Kerja Karyawan di PT. Bank Mestika Dharma Medan. Hal ini terjadi karena di dalam lingkungan kerja PT. Bank Mestika Dharma Medan, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki *EQ* yang tinggi, sehingga dalam melakukan proses rekrutment, pihak perusahaan akan lebih menitikberatkan dalam proses penilaian psikologis calon karyawan baru. Mayoritas karyawan PT. Bank Mestika Dharma Medan saat ini memiliki *EQ* yang tinggi. Selain itu, *Emotional Quotient* karyawan yang tinggi terjadi saat ini karena sejak awal tahun 2012, pihak perusahaan mulai memberikan pelatihan yang berkaitan dalam peningkatan *Emotional Quotient* secara berkala kepada karyawannya. Hal ini dilakukan karena, pihak perusahaan menyadari semakin tingginya tingkat *turn over* pegawai setiap tahunnya, tingkat keluhan nasabah yang juga meningkat setiap tahunnya, dan alasan pengunduran diri karyawan yang disebabkan oleh *EQ* yang semakin menurun. Hal ini sejalan dengan pendapat Cooper dan Swaf (2003:4) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengetahui yang orang lain rasakan, termasuk cara yang tepat untuk menangani masalah. Orang yang dimaksud disini meliputi atasan, rekan kerja, bawahan, dan juga pelanggan.

**b. Pengaruh Stres Kerja terhadap Performa Kerja Karyawan pada PT. Bank Mestika Dharma Medan**

Penelitian ini dilakukan hanya untuk menunjukkan apakah stres kerja memiliki pengaruh terhadap performa kerja. Dalam hasil pengujian Hipotesis Parsial, dapat diketahui jika variabel Stres Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Performa Kerja Karyawan di PT. Bank Mestika Dharma Medan. Saat ini mayoritas karyawan di PT. Bank Mestika Dharma mengalami tekanan stres dalam bekerja. Namun berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial, justru memberikan hasil semakin tinggi stres seorang karyawan dalam bekerja, maka akan memberikan dampak positif terhadap performa kerja karyawan. Hal ini terjadi karena mayoritas karyawan PT. Bank Mestika Dharma Medan sudah berusia diatas 25 tahun, dan memiliki masa kerja  $\geq 4$  tahun. Dari beberapa faktor tersebut, selain membuat para karyawan di PT. Bank Mestika Dharma Medan sudah merasa tidak memiliki daya saing lagi di luar organisasi, mereka juga sudah merasa nyaman dengan lingkungan tempat kerja mereka sekarang, sehingga mereka merasa takut untuk berpindah ke perusahaan lain. Hal inilah yang membuat mereka tidak memiliki pilihan lain lagi selain meningkatkan performa kerja mereka sesuai dengan tuntutan organisasi. Namun jika tingkat stres yang diberikan perusahaan kepada karyawan semakin meningkat dan terus berkelanjutan dalam jangka panjang atau sampai pada satu titik tertentu, maka akan dapat menurunkan performa kerja karyawan. Hal ini sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Robbins (2008:801) menunjukkan hubungan U terbalik antara Stres dan Kinerja Pekerjaan. Logika yang mendasari U terbalik itu adalah bahwa stres pada tingkat rendah dapat merangsang tubuh dan meningkatkan kemampuan bereaksi. Pada saat itulah individu biasanya akan mampu melakukan tugasnya dengan lebih baik, lebih intensif, atau lebih cepat. Tetapi terlalu banyak stres menempatkan tuntutan yang tidak dapat dicapai atau kendala ke seseorang, yang mengakibatkan kinerja menurun. (dapat dilihat pada Gambar 1)

## KESIMPULAN

### Kesimpulan

- 1) *Emotional Quotient* dan Stres Kerja secara serempak berpengaruh signifikan terhadap Performa Kerja karyawan, artinya jika karyawan memiliki *Emotional Quotient* dan Stres Kerja yang tinggi, maka akan memberikan manfaat dan nilai yang positif dalam peningkatan performa kerja karyawan.
- 2) Variabel *Emotional Quotient* dan Stres kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Performa Kerja karyawan PT. Bank Mestika Dharma Medan. Secara parsial, variabel *Emotional Quotient* berpengaruh dominan dalam mempengaruhi Performa Kerja karyawan PT. Bank Mestika Dharma Medan.
- 3) Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) dipergunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas yang terdiri dari *Emotional Quotient* (EQ) dan Stres Kerja terhadap Performa Kerja Karyawan di PT. Bank Mestika Dharma Medan adalah sebesar 79,9%, sedangkan sisanya 20,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh model penelitian ini.

### Saran

- 1) Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, *Emotional Quotient* secara dominan berpengaruh terhadap performa kerja karyawan, sehingga PT. Bank Mestika Dharma Medan harus tetap meningkatkan *Emotional Quotient* karyawan dengan memberikan program pelatihan, seperti pemberian pelatihan *ESQ* (*Emotional Spiritual Quotient*) secara rutin. Kemudian pihak perusahaan juga dapat melakukan pembentukan tim *Assesmenet Centre* yang dapat berfungsi sebagai sarana dan prasarana untuk meningkatkan dan mengembangkan perilaku dan kompetensi karyawannya. Selain itu, para pimpinan perusahaan juga harus dilatih untuk memiliki emosi positif dan secara rutin memberikan pengetahuan dan keterampilan kecerdasan emosional, agar para karyawan selalu dapat termotivasi kembali pada saat mereka ragu dan terperangkap dalam emosi negatif.
- 2) Selain *Emotional Quotient*, Stres Kerja juga berpengaruh positif terhadap performa kerja karyawan. Namun stres kerja yang diberikan oleh pihak perusahaan merupakan stres kerja yang ringan. Pihak perusahaan juga harus tanggap dalam merasakan respon tingkat stres karyawan di lingkungan perusahaan tersebut. Hal yang dapat dilakukan oleh pihak perusahaan dalam mengurangi stres karyawan adalah dengan memberikan pelatihan kerja kepada karyawan baru sehingga mereka dapat mengetahui apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab mereka. Selain itu, pihak perusahaan juga dapat mengundang para ahli psikolog untuk memberikan penilaian stres kepada masing-masing karyawan, sehingga pihak perusahaan dapat mengetahui seberapa besar tingkat stres karyawan. Jika tingkat stres karyawan masih rendah, maka pihak perusahaan dapat memberikan sedikit tekanan sehingga performa kerja mereka dapat meningkat. Namun jika tingkat stres sudah tinggi, maka pihak perusahaan dapat memberikan *refreshing* kepada karyawan misalnya dengan menyelenggarakan *outbound*, sehingga para karyawan dapat saling mengenal, merasa terhibur dan sekaligus melatih diri mereka untuk bekerja secara tim.

Hal ini akan mengurangi stres kerja karyawan menjadi rendah, yang pada akhirnya karyawan akan selalu bersemangat dalam bekerja sehingga memberikan hasil kerja yang terbaik bagi perkembangan perusahaan kedepannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, Sawaf. 2003. *The performance Edge: New Strategies to maximize Your Work Effectiveness & Competitive Advance*. Boston :Houghton Mifflin Company.
- Covey, 2005, *The 8<sup>th</sup> Habbit*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Davis, K. Dan Newstroom J. W. 2000. *Perilaku dalam Organisasi*. Edisi Kesembilan. Alih Bahasa Agus Dharma. Jakarta: Erlangga.
- Gibson, James L. Jhon M Ivancevich, dan James H Donnely Jr. 2007. *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur, Prose*. Alih Bahasa Djoerban Wahid. Jakarta : Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goleman, Daniel. 2006. *Emotional Intelegence - Kecerdasan Emosional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gomes, Faustino Cardoso, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: C.V ANDI.
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*. Cetakan Kelima Belas. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, H. Malayu SP. 2003. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Riset Untuk Ekonomi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Rivai, Veithzal. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Buku 2 : Edisi Dua Belas. Jakarta: Salemba Empat.

- Robbins, Stephen. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jilid 1: Edisi Sembilan. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Sarwono, Jonathan. 2010. *Belajar Statistik Menjadi Mudah dan Cepat*. Yogyakarta : C.V ANDI.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2011. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Yogyakarta: CAPS.
- Suprihanto, John, Harsiwi, Th. Agung M. Hadi, Prakosa. 2003. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.